



Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület
7621 Pécs, Apáca u. 15. Telefon: +36 72 211 399
E-mail: bafepecs@gmail.com | Honlap: www.bafe.hu
Ügyfélfogadás: kedd, szerda, csütörtök 9-12 óra között

B E S Z Á M O L Ó

A Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE) 2022. évi tevékenységéről

Egyesületünk adatai:

Nyilvántartási száma: 02-02-0003586
Megnevezése: Baranya megyei Fogyasztóvédelmi Egyesület (BAFE)
Székhelye: 7621 Pécs Apáca u 15.
Adószáma: 18751646-1-02
Statisztikai számjele: 18751646-6910-529-02
Egyszámlaszáma: MKB Bank 10102440-84269400-01004006
Egyesület Elnöke: dr. Farkas Tibor

Baranya megyében a fogyasztóvédelemmel összefüggő civil tevékenység több évtizedes múltra tekint vissza. A kezdeti időszakban az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Kirendeltségeként működött, de 2016. évtől önálló jogi személyiségként bejegyzett szervezetté vált. Önállóságunk lehetővé tette a kreatívabb munkamegoldások alkalmazását, a pályázatokon való részvételt, továbbá javultak az infrastrukturális feltételeink. Egyesületünk elnöke tagja lett az Országos Fogyasztóvédelmi Tanácsnak, amelynek elsődleges célja a jogszabály alkotási és véleményező javaslatok megtétele.

Egyesület célja:

A Baranya megyében élő fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítése, a fogyasztói jogok és a fogyasztói érdekek képviselése és védelme, valamint a fogyasztók tájékoztatását szolgáló tanácsadó iroda és információs rendszer működtetése.

A célok megvalósítása érdekében a legfontosabb feladatai közé tartozik:

- a fogyasztói problémák feltárása, a fogyasztói jogok érvényesülésének értékelése,
- a fogyasztók képviselése az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,
- kapcsolat építése a fogyasztóvédelmi és egyéb szervezetekkel, intézményekkel,
- a fogyasztókat ért jogsérelem orvoslásában való közreműködés, stb.
- tájékoztatás a fogyasztói jogokról,
- vélemény alkotás az önkormányzatok és közszolgáltatási cégek fogyasztókat érintő rendeleteivel és üzletszabályzataival kapcsolatban

1) Működés pénzügyi fedezete

A munkánkat az egyesület tagjai önkéntes alapon végzik, viszont az infrastruktúra működtetésére anyagi eszközök szükségesek

Működésének anyagi alapját a tagdíjakon kívül a megyében működő **önkormányzatok**, valamint **egyéb szervezetek** (közszolgáltatók, térségi társulások) **önzetlen támogatása**, az adózók **1 %-os** felajánlása és **pályázatok** révén elnyert pénzek biztosították.

➤ Önkormányzati és egyéb támogatás

Köszönettel tartozunk a 2022. évi önkormányzati támogatásokért Pécs, Szigetvár, Komló, Bóly, Mohács tekintetében, mert ezen önkormányzatok a megszorítások

ellenére is fontosnak tartották a viszonylag csekély 50-100.000,- Ft összeg közötti támogatást. Új szerződést sikerült létesítenünk Siklós Város önkormányzatával is, vagyis bővült azon önkormányzatok száma, akik tevékenységünk fontosságát elismerve támogatásban részesítenek bennünket.

Természetesen szeretnénk e kört bővíteni és reméljük, hogy azon önkormányzatok, akik eddig nem tudták támogatásban részesíteni egyesületünket, ezt 2023. évben pótolni tudják, hiszen részükre is megküldjük éves beszámolónkat, tájékoztatva őket éves tevékenységünkről.

Köszönetet kell mondanunk azon térségi társulásoknak, akik 2022. évben támogattak bennünket, valamint a PÉTÁV Kft. és Biokom Nonprofit Kft.-nek.

Az önkormányzatoktól kapott anyagi támogatás – együttműködési megállapodások alapján – nagyban segítette az egyesület sikeres tevékenységét, az egyesület céljainak megvalósítását.

2023. évben továbbra is számítunk az **önkormányzatok és egyéb partnerek, vállalkozások** önzetlen támogatására, mert az egyesületi munka színvonalának megtartásához, vagyis az egész működésünkhöz elengedhetetlen feltétele az általuk nyújtott támogatás.

➤ **Adózók 1 %-os felajánlása**

2022. évben is jogosult volt az egyesület az adózók 1 %-os felajánlásának gyűjtésére. 2022. évben sajnos az adózók felajánlása az előző közel 14.000,- Ft-ról 2.317,- Ft-ra csökkent

Köszönjük azoknak, akik felajánlásukkal segítették az egyesület munkáját. A gyűjtést tovább folytatjuk a következő években is.

➤ **Pályázat**

A Nemzeti Együttműködési Alap Községi környezet kollégium által kiírt pályázatok nem kötődtek szorosan a naptári évekhez. A 2021. évi pályázaton nyert támogatás 2022. március 31-ig segítette a működési költségek kiegyenlítését. Ezt követően a 2022. évi pályázat járult hozzá a működési költségekhez (iroda bérleti díja, kommunikációs költségek, bankköltség) és a szakmai feladatok megvalósításához.

A pandémia miatti online tájékoztató előadások után, a személyes kapcsolattartásra helyeztük a hangsúlyt. „**Személyesen a Fogyasztóknak**” programunk a Pécs Plaza-ban valósult meg.

A rendezvény célja volt

- az egyesület népszerűsítése,
- az érdeklődők számára fogyasztóvédelmi tanácsadás,
- figyelemfelhívás a tudatos fogyasztói magatartás fontosságára.

A program keretében apró nyereményekért fogyasztóvédelmi kvíz kitöltésére is lehetőség volt.

A fogyasztói tudatosságra nevelés céljából „**Vásárolj okosan, tudatosan**” címmel Baranya vármegye középfokú tanintézeiteiben iskolai tanóra keretében tartottunk foglalkozást. A program keretében előadásra, majd az ezt követő beszélgetésre került sor, illetve kérdésekre válaszolt az előadást tartó elnökségi tag. A tanulók megismerhették a fogyasztóvédelem intézményeit, részletes tájékoztatást kaptak az interneten történő vásárlás menetéről, a legfontosabb fogyasztói jogokról.

2) Önkormányzati és céges kapcsolatok

Az elmúlt évek során jó kapcsolatot alakítottunk ki a városi önkormányzatokkal és azt minden évben igyekeztünk látogatásokkal is megerősíteni. Természetesen továbbra is lehetőségünk volt arra, hogy előzetesen véleményezzük azon képviselő-testületi előterjesztéseket melyek helyi közszolgáltatások díjtételeinek – vállalkozások általi - esetleges emeléséről szóltak

Véleményeztük:

- Pécs, Komló, Mohács, Sásd, Szentlőrinc, Szentlászló Polgármesterének illetve Jegyzőjének felkérésére a temetőkről és a temetkezés rendjéről szóló önkormányzati rendeletek tervezetét, valamint
- Mohács Város Jegyzőjének felkérésére a komptarifákról, piaci és vásári díjakról, önkormányzati bérlakások lakbérének megállapításáról és a közterület-használati díjak emelésére vonatkozó önkormányzati rendeletek tervezetét.
- Véleményeztük továbbá a Baranya-Víz Zrt. üzletszabályzatát.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. tv. 44. §. (1) bek. szerint a helyi önkormányzatok képviselő testületei „segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét, a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.” Egyesületünk ezen utóbbi önkormányzati feladat átvételével segíti az önkormányzatok munkáját, és mint nonprofit civil szervezet, közhasznú tevékenységet végez.

3) Tanácsadás és tipikus panaszügyek 2022. évben

A fogyasztók jogérvényesítését elősegítő TANÁCSADÓ IRODÁT (7621 Pécs, Apáca u. 15. fsz. 7.) változatlan körülmények között működtettük a 2022. évben is.

Egyesületünk hatósági jogkörrel nem rendelkezik, így panaszügyek kivizsgálására, annak eldöntésére, vagy állásfoglalás kiadására nem jogosult. A hozzánk forduló fogyasztóknak ingyenes segítséget nyújtottunk, a kereskedelem és szolgáltatás területén jelentkező vitás ügyek intézésében.

2022. évben 802 fő kért tanácsot különböző ügyekben. A megkeresések száma 11%-kal haladta meg az előző évit.

Irodánkat személyesen, telefonon, levélben és internet-kapcsolatban (e-mail, chat) keresték meg a fogyasztók.

A **megkeresések módjának alakulásában** a járvány visszaszorulásának szerepe volt, nevezetesen a személyes találkozások száma ismét emelkedett, 37-ről 75-re. A legtöbben telefonon kértek segítséget, tanácsot ügyeik intézéséhez (a megkeresések 59,2%-a, 475 fő). Változatlanul sikeres volt a kérdések fogadásában, a válaszadásban az előző évben bevezetett új megoldás, a chat-es kapcsolatok lehetővé tétele. A chatek száma majdnem megháromszorozódott!

Az előző éveknek megfelelően továbbra is több kérdést kaptunk e-mailben a bafepecs@gmail.com címünkre, viszont a számuk – feltehetően a chatek miatt - harmadával csökkent.

Megkeresés módja	2020. év		2021. év		2022. év	
	száma	%	száma	%	száma	%
Telefon	351	57,6	472	66,1	475	59,2
E-mail	199	32,7	151	21,1	107	13,3
Chat	-	-	50	7,0	141	17,6
Személyes	54	8,8	37	5,2	75	9,4
Postai levél	5	0,9	4	0,6	4	0,5
Összesen	609	100	714	100	802	100

A **fogyasztói panaszok** a megye 14 városából – elsősorban Pécsről (66%) -, de a megye egész területéről is, azaz 34 településről érkeztek. Postafiókunk változatlanul sikeres volt a távoli fogyasztók körében is. Az internetes elérhetőségnek köszönhetően a megyénk határán túlról is többen fordultak segítségért hozzánk. Így Budapestről és további 10 megyének 27 településéről érkezett megkeresés. Újdonság volt a három külföldről érkezett érdeklődés (Erdély, Szerbia, München).

Téma szerint a fogyasztók legkülönbözőbb esetekben (kellékszavatosság, jótállás, interneten történt vásárlás) kértek tanácsot, segítséget. Továbbá közüzemi szolgáltatás területén jelentkező vitás ügyel, javító-karbantartó munkával, idegenforgalommal, megtévesztő tájékoztatással, stb. kapcsolatban keresték meg az egyesületet. A 2022. évben a hatósági áras termékekkel kapcsolatos megkeresések is nagy számban érkeztek. Számszerűleg a jótállás/szavatosság (minőségi reklamáció) és az internetes vásárlás vezette a sort. Az előbbi esetek növekedését részben a szavatosság-jótállást érintő jelentős jogszabályi változásra lehet visszavezetni. A fogyasztók internetes vásárlásai a covid-járvány alatt számszerűleg jelentősen nőttek, ez a tendencia tartós maradt, tehát a panaszok száma is együtt növekedett vele. E két panasztípus tette ki a megkeresések valamivel több, mint felét (30,4% és 22,9%).

Tanácsadási ügytípus	Megkeresések (db)	Megoszlás (%)
Jótállás/Szavatosság/Minőségi reklamáció	244	30,4
Távollévők között kötött szerződés (interneten, telefonon történt vásárlás)	184	22,9
Közüzemi szolgáltatás	59	7,4
Hírközlés	22	2,7
Hulladékkezelés	1	0,1
Javító, karbantartó tevékenység	9	1,1
Turisztikai, idegenforgalmi tevékenység	11	1,4
Megtévesztő tájékoztatás	6	0,7
Egyéb (Pl.: postai szolgáltatás, tömeghiányos termékek, árfeltüntetés, élelmiszer minősége, udvariatlan kiszolgálás, pénzügyi szolgáltatás, hatósági áras termékek, stb.)	266	33,3
Összesen	802	100,0

Néhány tipikus panaszügy részletesebben

Az előző évek beszámolóiban szerepelt ügyek továbbra is „népszerűek”

Visszatérő probléma a fogyasztók részéről, hogy a hatályos jogszabály (2011. évi CCIX. tv.) alapján a **vízi közmű** szolgáltató nem kötelezhető a közüzemi szerződés megkötésére az ingatlan tulajdonosával, amíg a fogyasztási helyen tartozás áll fenn. E tartozásról az adás-vétel előtt nem tudnak meggyőződni, adatvédelmi szabályok miatt. A közszolgáltató akkor hajlandó megkötni a szerződést, ha az előző tulajdonos vagy az új vevő a tartozást kiegyenlíti a tartozást felhalmozó fogyasztó helyett.

Használt autó vásárlás esetén, a fogyasztó tájékoztatása hiányában csak később derül ki, hogy a kereskedő telephelyén és közreműködésével eladott személygépkocsit szerződés szerint az előző tulajdonos magánszemély értékesíti, ezzel a jogérvényesítés útját bíróságra terelheti, mert a Békéltető Testületnek nincs hatásköre magánszemélyek közötti ügylet esetén. Gond, hogy nem készül részletes műszaki felmérés, futás teljesítmény, sérülések. A rejtett hibák problémája és legtöbbször a vevő által feltett kérdések válasz nélkül maradnak.

A gépkocsi javító-karbantartó, de az építőipari javító-felújító szolgáltatásoknál is jellemző, hogy nem készül írásbeli szerződés, csak szóbeli. Ilyen esetekben hiába irányítjuk a fogyasztókat a Békéltető Testülethez, a jogérvényesítés elmaradhat.

Gyakori a mobiltelefon készülékekkel kapcsolatos panasz, mely szerint a jótállásos telefonkészülék esetén is olyan szakvélemény jön vissza, hogy a hiba a fogyasztó rendeltetés ellenes használatával függ össze. Ezt hiába próbálja cáfolni a fogyasztó, esélye az ügy megoldására csak akkor van, ha Ő is készíttet egy másik független szakvéleményt és a Békéltető Testület ez alapján javára dönthet.

A Fogyasztók rendszerint nem tudnak különbséget tenni a jótállás, a szavatosság és a **kibővített garanciabiztosítás** között. Ez utóbbi esetén csak a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhatnak.

Jelentős jogszabályi változások következtek be a jótállás vonatkozásában 2021. január 1-től. A jótállás időtartama az értékhatártól függően változott 1 és 3 év közötti időre. Természetesen erről, de minden lényeges jogszabályi változásról a WEB lapunkon keresztül (www.bafe.hu) tájékoztatjuk a fogyasztókat.

Sok panasz érkezik az **internetes vásárlások** miatt. Tipikus hiba, hogy az interneten bemutatott termék különlegessége „rabul” ejti a fogyasztót, nem győződik meg az eladó vállalkozás hollétéről és a nem megfelelő termék esetén, ha az ázsiai vállalkozástól származik, szinte nincs mód jogorvoslatra. Általában ezekben az esetekben előre fizetést kötnek ki, de nem sokkal jobb a helyzet akkor sem, ha futárszolgálat hozza, utánvétellel kifizeti a vevő, majd a futár távozása után a kibontás alkalmával győződhet meg arról, hogy mit kapott.

Nagyon sok a lábbelik miatti panasz. Sok esetben pár hetes vagy hónapos használat után meghibásodnak, de legtöbbször a „független” szakértői vélemény a fogyasztó rendeltetés ellenes használatát hivatkozva utasítja el a panaszt. A fogyasztókat minden esetben a békéltető testülethez irányítjuk.

2022. év második felében több kérdés érkezett a rezsi szabályok megváltozása miatt. A

számlázással kapcsolatos ügyeket a jogszabályok a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe utalták, így a panaszosokat a kormányhivatalhoz irányítottuk.

4) Békéltető Testület - kapcsolat

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület munkájában 2022. évben is részt vettünk.

Tagjaink 2022. évben is aktívan részt vettek a békéltető testület munkájában, hiszen a 12 fős testületből 5 fő, dr. Farkas Tibor, dr. Hohmann Balázs, dr. Makai Gábor, dr. Monori Gábor és dr. Nagy Róbert rendszeresen tárgyalta a rájuk szignált ügyeket.

A békéltető testületnél továbbra is kiemelkedő esetszámban jelentkeztek az internetes vásárlással összefüggő ügyek, melyeknél jellemző volt a megrendelést követő előrefizetetés, majd sajnálatos módon nem érkezett meg a termék, vagy teljesen mást kaptak.

Ezek a WEB-es vállalkozások ezt követően nem válaszoltak a megkeresésre sem. Fontos tanulság hogy minden esetben meg kell győződni, a vállalkozás székhelyéről, mert az EU-n kívüli WEB áruházaknál jogorvoslati lehetőség nincs.

Összességében az állapítható meg, hogy a tanácsadás során megjelent ügyféleségek, megjelennek a békéltető testületnél is. Így a hibás teljesítéssel összefüggő kérelmek, lábbelik, műszaki cikkek vásárlása, mobil telefonok jótállási problémái, közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos vitás esetek, az építési kivitelezési munkálatok, (nyílászárók felmérése és beépítése), mobiltelefon-szolgáltatókkal kapcsolatos panaszok, valamint a használt gépjárművek adás-vételével kapcsolatos ügyek.

Számos esetben, ha a panaszosok elhúzódó ügyekben keresik irodánkat, megfelelő útbaigazítást kaptak a békéltető testületről. Legtöbbször ez azt jelenti, hogy amennyiben a feltételek adottak, akkor a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testülethez irányítottuk őket. A békéltető testülethez elektronikusan és nyomtatott formában is lehet fordulni. Az irodánkban rendelkezésre állnak azok a nyomtatványok, amelyek az eljárás megindításához szükségesek.

5) Fogyasztóvédelmi hatóság – kapcsolat

A Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályával több éve működő, szoros kapcsolattartás a jellemző. Egy-egy panaszügy kapcsán konzultálunk az osztály munkatársával. A fogyasztókat tájékoztattuk a fogyasztóvédelmi hatóság jogköréről, ha a megkeresések ezt szükségessé teszik. Minden esetben meghívást kapnak a továbbképzéseinkre, ahol értékes tanácsokkal és tájékoztatókkal segítik munkánkat.

6) Fogyasztók tájékoztatása

- Facebook profilunk létrehozásával lehetőséget biztosítottunk a nyugdíjas, idősebb korosztálynak is, a fogyasztói jogok megismerésére. Rendszeresen posztoltunk az egyesület munkájáról. Heti egy-kettő alkalommal jelenítettünk meg új témát a fogyasztói jogokkal kapcsolatban, egyesületi rendezvényekről is hírt adtunk.
- A fogyasztók tájékoztatását szolgálja a www.bafe.hu egyesületi WEB lap. A honlapon bemutatjuk az egyesület munkáját, a vásárlók körében gyakran felmerült kérdésekre tematikus válaszokat adtunk. Tájékoztattuk a látogatókat az egyesület rendezvényeiről. A felületen megtalálhatók a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok, a jogszabályváltozásokról is felvilágosítást kaptak a weblapot látogatók. A weblap látogatottsága évről-évre nő. 2017. év májusától, a honlap indulásának

évében 151 felhasználója volt az oldalnak, a 2020. évben 2.697 fő, 2021. évben 2087 fő, **2022. évben 2254 fő** igényelte az online tájékoztatást. Havonta 180-200 fő látogatta meg weblapunkat. A legtöbb rákérés az elérhetőségre és a gyakori kérdésekre volt. A kiemelkedő 2020. évi látogatottság a covid-os időszakra korlátozásaira vezethető vissza.

- A **Dunántúli Naplóban** kéthetente, a „Fogyasztóvédelem” mellékletben figyelemfelkeltő cikkek jelentek meg a fogyasztói jogokról.

Pl.: „Cipők, mobiltelefonok miatt is sokan kértek már hatékony y segítséget”, „Matrica segíti az adatok törlését”, „Egyre több a netes vásárló, a panaszok is sokasodnak”, „Nem lehet kötelező a levásárlás”, „Hibás termék javításánál a súly is mérvadó”, „Nem csak panaszra való a vásárlók könyve”

Mohácsi Újság

A tudatos vásárlókért címmel jelentettünk meg cikket a Mohácsi Újságban, egyúttal felhívást intéztünk egyesületi tagsági toborzásra, illetve olyan személyt is kerestünk aki helyben – megfelelő képzést követően – ellátná az egyesület mohácsi képviselőjét, és tanácsadással segítené a lakosokat.

Egyesületünk 2023. évi terveiben szerepel fogyasztóvédelmi nyílt napok megtartása Bólyban és Siklóson, továbbképzés tartása közösen a Baranya Vármegyei Békéltető Testülettel és a Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály munkatársaival.

Célunk, hogy munkánkat minél szélesebb körben népszerűsítsük és ismertessük a vármegye lakosságával, ezért igénybe kívánjuk venni az olyan kommunikációs csatornákat is, mint a TV és Rádió.

Minden partnerünkkel eredményes és hatékony együttműködést kívánunk!

Kelt: Pécs, 2023. március 1.

Baranya Vármegyei Fogyasztóvédelmi Egyesület Elnöksége